



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุไหงปาดี โทร. ๐๗๓๙๕ ๑๑๖๘ ต่อ ๑๑๙  
ที่ นช.๐๓๓๒.๓๐๑/ ๑๘๖ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

ตามที่โรงพยาบาลสุไหงปาดี ได้มีคำสั่ง ที่ ๓๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งได้จัดทำ คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี ไปแล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้สามารถนิรบทราบผ่านทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

✓  
(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)  
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี  
-จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

✓  
(นางสาวสุปรานี ยูโซะ)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

✓  
(นายพดุง ลิมเมือง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี



คำสั่ง โรงพยาบาลสุไหงปาดี

ที่.../๒๕๖๒

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบริการของสถานบริการใน ทุกด้านให้มี ประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานในการพัฒนา และปรับปรุงระบบ/ กระบวนการให้บริการ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและทีมนำผู้พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสุไหงปาดี ได้นัดให้แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการในสถานบริการตามที่สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขได้มีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว

๑. แพทย์หญิงบุษรา	อาณัตหวานท์	แพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสุปรานี	บุญเชิง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. พญ.วนิศา	หมะสะอะ	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. ภก.ตวนยะโภ	เด่นอุดม	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นายอาทิตย์	ปันมะตือเระ	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นายอครินทร์	รัตนโกสัย	นวัต.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสุนิดา	สามะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางนิการิ hem	นิจินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางอมรรัตน์	ศรีจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายแวงส้อมะแօ	ตาตอเละ	นวัต.สาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๑. นาง茱ฬาพิชญ์	สุขสมบูรณ์	แพทย์แผนไทยชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นางชานีดา	คงเลาห์	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๓. นางลักษดา	เจ๊แวง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔. นางกนกนภรษา	พันธ์โกษณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕. นางดวงรัตน์	บุญเกิด	นักวิชาการพัสดุ	กรรมการ
๑๖. นายพีระเดช	มะโน่กัตต์	นักจัดการทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๗. นางยุ่รดา	ญาภารีย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ	

โดยมีหน้าที่

๑. จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เป็นระบบ

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. พัฒนาระบบการทำงานตามที่แสดงหรือเผยแพร่ให้บุคลากรทราบ หรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากการทำงานที่มีอยู่ รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. มีการตอบสนองความต้องการและการอ่านวิเคราะห์ความสะทกสะทายให้ประชาชนและพิทักษ์สิทธิ์ของประชาชนและ ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ทั้งนี้ให้ปฏิบัติโดยเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๒๕๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๒

(นายแพทย์พดุล ลิ่มเจง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี



## คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสุไหงปาดี  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ.....  
*ชูตัน พานิชนา*

(นางยุ่รดา ยากรียา)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เห็นชอบ.....  
*.....*

(นางสาวสุปรานี ยูโซะ)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย.....  
*.....*

(นายพดุง ลิ่มເຮັງ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสุไหงปาดี โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แท้ต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องท้วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองท่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานโรงพยาบาลสุไหงปาดี ขอขอบคุณคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลสุไหงปาดี

## สารบัญ

<b>วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ</b>	<b>๑</b>
<b>ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</b>	<b>๓</b>
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
<b>ขั้นตอนการดำเนินการ</b>	<b>๕</b>
- ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
<b>การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุไหงปาดี</b>	<b>๗</b>
<b>การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก</b>	<b>๘</b>
<b>การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง</b>	<b>๙</b>
<b>การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓</b>	<b>๙</b>
<b>ติดตามประเมินผลและรายงาน</b>	<b>๑๐</b>

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลสุไหงปาดี**

---

**๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ**

๑.๑ วัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายได้รายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของ การดำเนินงานของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

**๑.๒ ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุไหงปาดี การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

**๑.๓ คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุไหงปาดี รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลสุไหงปาดี โดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสุไหงปาดี โดย
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
๒. สื่อโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี <https://www.sphgo.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนฉกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตครรภ์ปัชชั่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลสุ่งปาดีได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสุ่งปาดี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลสุ่งปาดี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อที่อยู่ซัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางแผนตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดได้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างได้อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล สุสานฯ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

**๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย**

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล  
ข้อเท็จจริง หรือซึ่งทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ  
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

**๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มีได้วังสร้างกระแสรหรือสร้างข่าว  
ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสุไหงปาดี หรือบุคคลภายนอก**

**๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ  
หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุไหงปาดี**

**๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล  
เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล  
และเก็บเป็นฐานข้อมูล**

**๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้**

(๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จระบุหลักฐานพยาน  
แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่  
๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี  
คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง  
หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ  
หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

(๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน  
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดีว่า จะ  
รับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุ่ทางภาคีดึงท่านเบียนรับเรื่องในสมุดคุณรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน และจัดการข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี เก็บข้อมูลในสมุดคุณรับเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี (รายเดือน/รายปี) แล้ว คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เก็บเรื่อง

#### ๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๒. สื่อโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ โรงพยาบาลสุ่ทางภาคี <http://www.spd.go.th>

(๒) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุณรับเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี พิจารณาลงนาม

(๕) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

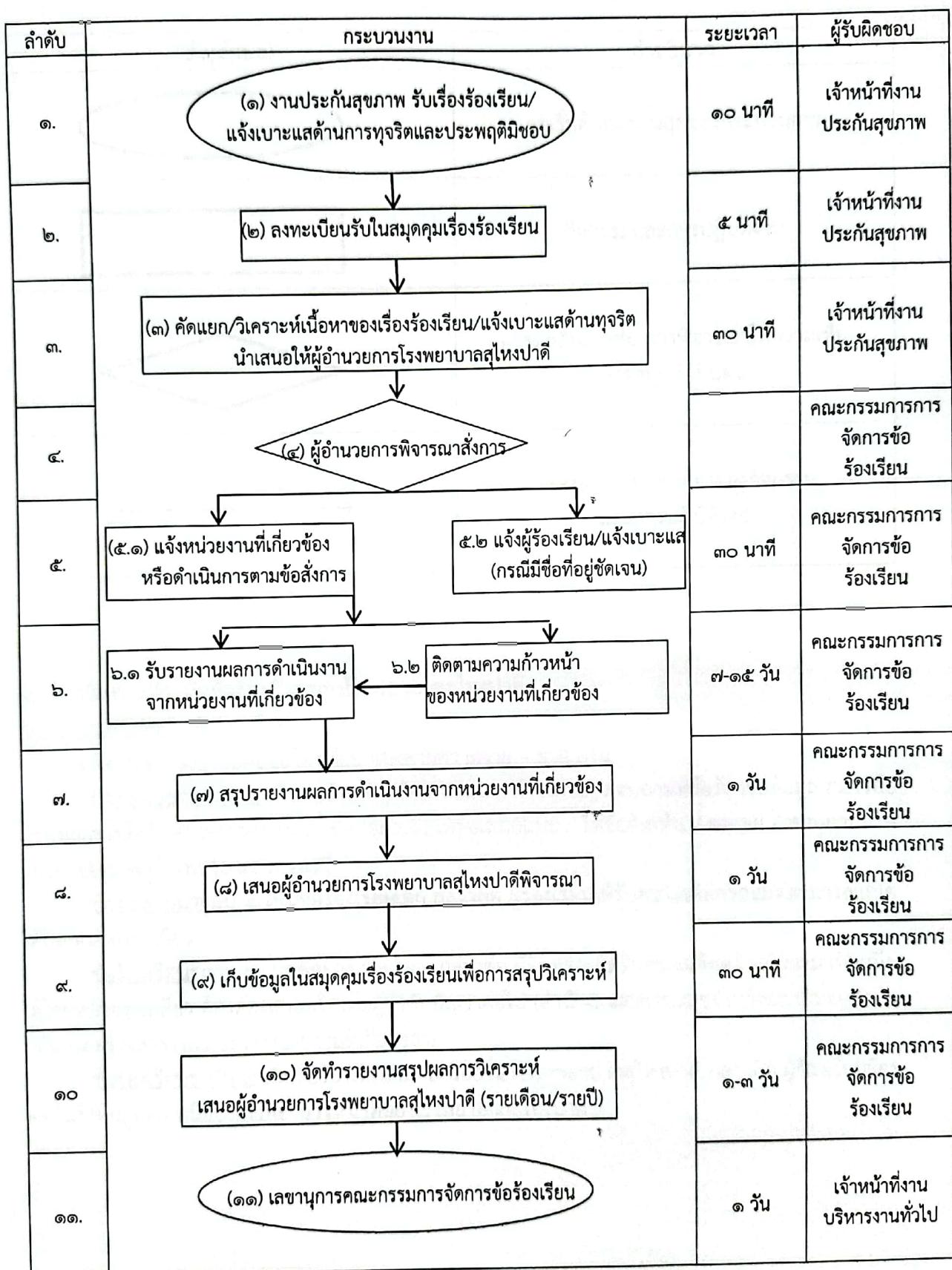
(๘) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่ทางภาคี

(๙) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุณรับเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเข้มข้นของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

#### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

##### คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อกันเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจโรงพยาบาลสุไหงปาดี กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

**๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔**

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน**

**๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑**

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถตอบข้อมูลรายละเอียด ขั้นตอนได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคิดเห็นที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลสุ่ทางภาค มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

**๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔**

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลสุ่ทางภาค ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลสุ่ทางภาค และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขอโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน หมายเลขอโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามที่ได้ระบุไว้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรศัพท์ อาจจัดทำหนังสือส่งภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

**๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒**

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน**

**๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒**

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ ข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มงานหนึ่ง พุดจำไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคงใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความสามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวันเวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

### ๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

#### คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงปาดี ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเบิดซองประวัตรากาражซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเครียร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการซ่อมแซมข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาไว้จ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

#### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงปาดี หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงปาดี หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงปาดีทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

### ๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

#### คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อกับหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว

ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๔.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน